Ouverture à la concurrence de GDF et d'EDF

« Dommages collatéraux »

L'ouverture à la concurrence du secteur de l'électricité et du gaz a parfois des effets néfastes sur le quotidien des clients des deux principaux fournisseurs d'énergie. La preuve par l'exemple.

Aujourd'hui, la bonne image des deux anciens services publics se brouille : les erreurs de facturation, le mauvais contact voire l'absence de contact avec les services clients, les courriers sans réponse et la rapidité des poursuites engagées par les services de recouvrement sont les raisons qui poussent de plus en plus d'usagers à solliciter l'aide des délégués du Médiateur. Grâce aux liens établis par l'Institution avec les Médiateurs de GDF et d'EDF, les délégués rétablissent le contact entre les fournisseurs d'énergie et leurs clients. Contacts interrompus parfois pendant plusieurs mois. Une fois encore, le Médiateur ne peut que constater la défaillance des centres d'appel chargés d'assurer le traitement des réclamations et l'insuffisante information des clients.

Cantal
LUTTE SANS MERCI ENTRE OPÉRATEURS

En novembre 2008, un fonctionnaire de la préfecture du Cantal demande l'aide du délégué pour obtenir son raccordement au gaz suite à un déménagement d'un quartier d'Aurillac à un autre. Alors qu'à cette période les températures sont très basses, le délai annoncé est de 10 jours. Contacté par téléphone, le correspondant GDF indique au délégué connaître ce client à l'ancienne adresse, mais affirme ne pas en avoir trace à la nouvelle. L'hypothèse est émise que le client a peut-être changé de fournisseur à *« l'insu de son plein gré »*. Ce qui était avéré ; EDF Bleu Ciel ayant tout simplement proposé à son client de se charger également du transfert de son dossier pour le gaz, le client avait accepté et retourné ensuite le contrat de gaz naturel sans faire attention à l'en-tête dudit contrat ! Suite à l'appel téléphonique du délégué, il vérifie ses papiers et s'aperçoit de son erreur. Le délégué l'a également informé qu'il avait la possibilité d'obtenir un raccordement en urgence, mais payant bien entendu !

Isère
SERVICE CLIENT PEU ATTENTIF, ABSENT OU DÉFAILLANT

Monsieur N. explique au délégué avoir signalé à Gaz de France qu'il ne pouvait pas ouvrir le coffret où se situent les commandes de son compteur, sur une installation récente. Un agent devait passer. Étant sans nouvelle de GDF, il a repris contact. On lui annonce que le remplacement de la porte de son coffret lui sera facturé. Il refuse cette proposition. Son refus est enregistré. Mais, sur sa facture de décembre 2008, il est surpris de constater que la porte du coffret est facturée (40,18 euros) alors que les techniciens ne sont pas intervenus du fait de son refus. Les services GDF disent ne pas vouloir lui rembourser cette facture. Le correspondant GDF, contacté par le délégué, est intervenu rapidement pour que la facture soit remboursée.

Nord
PRÉLÈVEMENTS INJUSTIFIÉS

Durant le dernier trimestre 2007, Gaz de France fait des prélèvements sur le compte de Madame A. de montants de factures qui ne la concernent pas, l'adresse mentionnée étant erronée.
L'intéressée intervient pendant plusieurs mois auprès du service clients et n'obtient pas de réponse, notamment à son courrier d'août 2008. Le délégué saisi en mars 2009 contacte le correspondant du Médiateur à GDF, qui prend en charge la réclamation. Il instruit le dossier et fait procéder à la régularisation et au remboursement, attendus depuis plus d'un an, des sommes prélevées indûment.

Seine-Maritime
DYSFONCTIONNEMENT LIÉ AUX TRAVAUX EFFECTUÉS SUR LE RÉSEAU

Madame O. appelle l'attention de la déléguée sur le différend qui l'oppose à EDF suite aux travaux effectués sur le réseau électrique : depuis les travaux d'enfouissement des lignes électriques, en mai 2008, le disjoncteur différentiel de son habitation « saute » à chaque passage en heures creuses. Malgré ses différentes réclamations, EDF persiste à dire que ce dysfonctionnement n'est pas lié aux travaux et que toute réparation se fera aux frais de l'intéressée. Sur les conseils d'un agent EDF, cette dernière fait intervenir un électricien afin de faire changer son contacteur heures creuses, mais depuis la situation est identique. Âgée de 85 ans, Madame O. doit monter deux fois par jour sur un escabeau afin de réenclencher son disjoncteur.
Compte tenu du lien semblant exister entre les travaux effectués et la panne, et au vu des risques pris par l'intéressée chaque jour pour remettre en marche son installation, la déléguée sollicite le directeur d'ERDF (Électricité Réseau Distribution France), afin qu'il mette fin à cette situation.
Quelques jours plus tard, ce dernier informe la déléguée qu'un contrôle a été effectué à sa demande et a montré qu'une erreur de câblage lors de la mise en souterrain du réseau avait généré ce dysfonctionnement. Le directeur d'ERDF présente ses excuses à Madame O. pour le désagrément occasionné.

Jura
LITIGE AUTOUR D'UNE FACTURE ET D'UN DEVIS

En janvier 2009, Monsieur P. demande au délégué d'intervenir auprès d'ERDF (Électricité Réseau Distribution France) concernant un litige qu'il n'arrive pas à résoudre malgré plusieurs relances.
Ce litige concerne un taux de TVA à 19,6 % appliqué pour l'installation de panneaux solaires et un devis d'installation et de raccordement des panneaux solaires au réseau EDF. Il avait, en effet, un premier devis d'un montant de 542,95 euros TTC pour l'installation de ses compteurs dans l'appartement. Lors du déplacement des compteurs à l'extérieur, par mesure de sécurité, le devis est passé à 1 147,00 euros TTC sans travaux complémentaires.
Le délégué du Médiateur a alors adressé une correspondance à ERDF et un arrangement a été établi entre les deux parties. Le devis de raccordement au réseau a été divisé par deux.

Loir et Cher
FACTURES ABUSIVES

En mars 2009, le délégué reçoit Madame C. qui lui indique que, depuis 2007, elle se voit réclamer tous les deux mois par Gaz de France le montant d'une facture de 295 euros, pourtant réglée le 5 février 2007, et ce, malgré ses multiples réclamations auprès de GDF.
Après avoir vérifié les pièces du dossier et notamment vu le récépissé du versement en espèces, le délégué intervient auprès du correspondant GDF de la Région Centre par téléphone le jour même, puis confirme par mail. Trois jours après l'entretien, il reçoit une réponse de son correspondant GDF qui lui indique que le règlement de Madame C. a été retrouvé : il avait été transmis en 2007 à EDF qui, à défaut de correspondance entre ce paiement et les factures émises, l'avait conservé en attente d'affectation sans avertir l'intéressée… Il ajoute que la somme va être restituée à Madame C., qui devra ensuite régulariser sa situation comptable auprès de GDF. L'intéressée est aussitôt informée de l'aboutissement de sa réclamation.

Pas-de-Calais
ABSENCE INQUIÉTANTE DE RELEVÉS DE CONSOMMATION

Une dame âgée de 87 ans a, à l'occasion de l'installation d'un chauffage central au gaz, souscrit auprès de GDF Dolce Vita un contrat d'abonnement pour le gaz, mais aussi pour l'électricité. Elle ne parvenait pas à obtenir, malgré plusieurs courriers, les relevés de ses consommations depuis plus d'un an et donc ses factures. Cette situation la perturbait fortement car elle craignait que le gaz et l'électricité soient coupés, et qu'elle soit tenue pour responsable, malgré ce qui lui avait été indiqué.
Le délégué, saisi par le gendre de l'intéressée, a obtenu l'envoi des factures après avoir adressé un courrier, une lettre de rappel et contacté téléphoniquement GDF Dolce Vita à plusieurs reprises. L'intéressée a ainsi été rassurée.

Corrèze
ESTIMATIONS DE CONSOMMATION QUI LAISSENT PERPLEXE

Madame B., résidente de Corrèze, se rend à la permanence du délégué pour lui exposer le litige qui l'oppose à GDF Suez. En effet, cette société vient de s'apercevoir, à l'occasion d'un changement de compteurs lié à leur vétusté, que celui de Madame B. ne fonctionne plus et indique le même index depuis un nombre indéfini d'années sans que cela ait suscité la moindre réaction tant du côté du client que du fournisseur. Une estimation de la consommation est effectuée par GDF Suez et il est réclamé à l'intéressée la somme de 1 258,25 euros sans aucun justificatif de cette estimation.
Madame B. a réglé le montant demandé, mais elle s'interroge sur le procédé et les méthodes de calcul utilisées pour sa facturation. Le délégué interroge à son tour le correspondant GDF et, quelque temps après, l'intéressée reçoit un courrier l'informant qu'une solution appropriée va lui être proposée. Dans les jours qui suivent Madame B. reçoit avec plaisir un chèque de remboursement de 1 144 euros.

MODE D'EMPLOI

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

1. CONTACTER un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.

2. RENCONTRER un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur **www.mediateur-republique.fr**), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.

> DI@LOGUEZ avec notre agent virtuel e-mediateur pour vous informer au mieux et vous aider dans vos démarches. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de chatter avec lui. Avec MSN, rajoutez **mediateur-republique@hotmail.fr** à vos contacts et avec Google Talk, **mediateur.republique@gmail.com**

> PÔLE SANTÉ SÉCURITÉ DES SOINS. Le Pôle Santé et sécurité des soins est à votre écoute du lundi au vendredi de 9 h à 20 h au 0810 455 455 (prix d'un appel local). Plus d'informations sur **www.securitesoins.fr**

À SAVOIR

Le Médiateur de la République n'est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l'administration qui l'emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.